

Министерство труда и социального развития Новосибирской области  
Государственное бюджетное учреждение Новосибирской области  
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»

Аналитическая справка

По результатам анкетирования клиентов ГБУ НСО «Центр «Виктория»  
по оценке качества работы учреждения за II квартал 2023 г.

« 07 » \_\_\_\_\_ 2023 г.

Директор \_\_\_\_\_ З.И. Хихлова



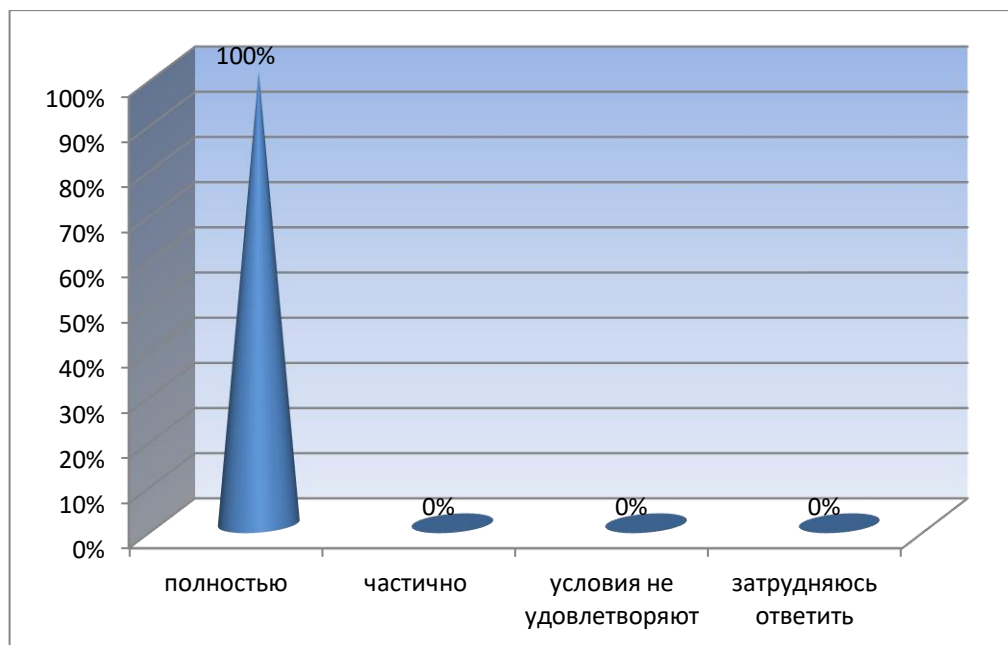
Новосибирск 2023 г.

В ГБУ НСО «Центр «Виктория» (далее – Учреждение) систематически проводится внешняя оценка качества работы учреждения. В связи с этим, в учреждении проводится анкетирование законных представителей несовершеннолетних, прошедших курс социальной реабилитации

Цель мониторинга – оценка качества работы Учреждения, улучшение качества обслуживания клиентов.

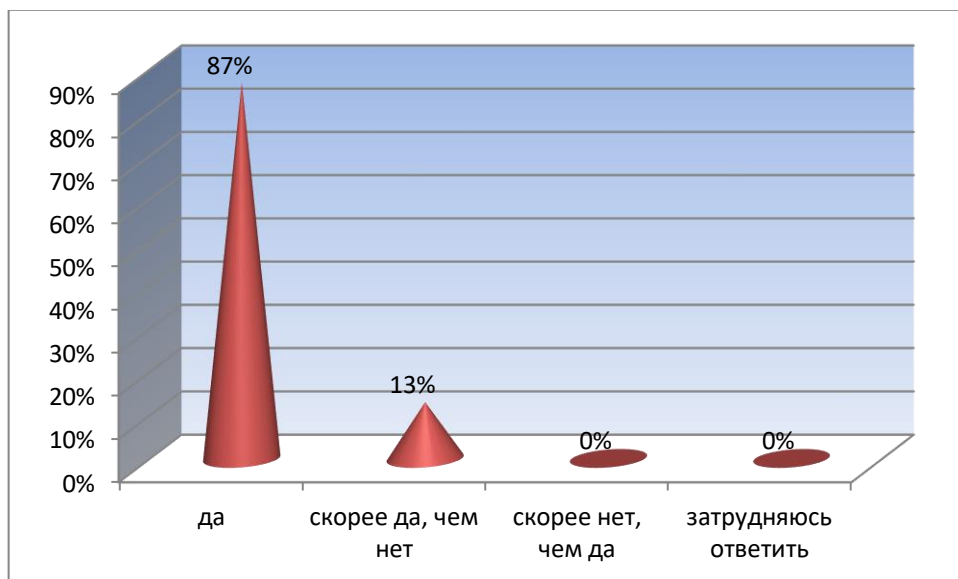
За II квартал 2023 года из учреждения выбыло 57 несовершеннолетних. В анкетировании за II квартал 2023 г. приняло участие 15 семей (15 законных представителей 17 –ти воспитанников).

• **Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг (имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.)? Вам здесь комфортно?**

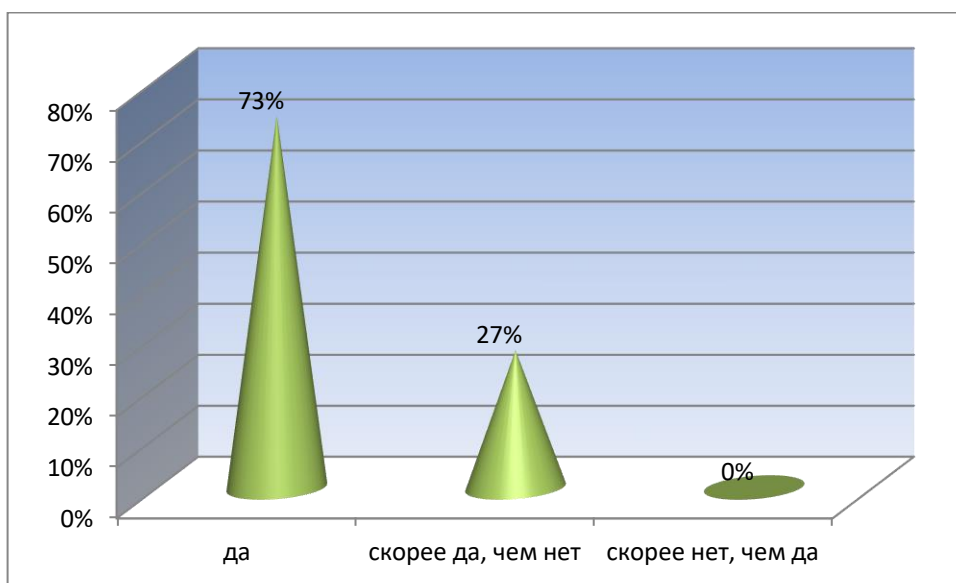


По результатам анкетирования видно, что 100 % опрошенных респондентов полностью удовлетворяет материально-техническое оснащением учреждения.

- **Довольны ли Вы работой работников нашей организации?**



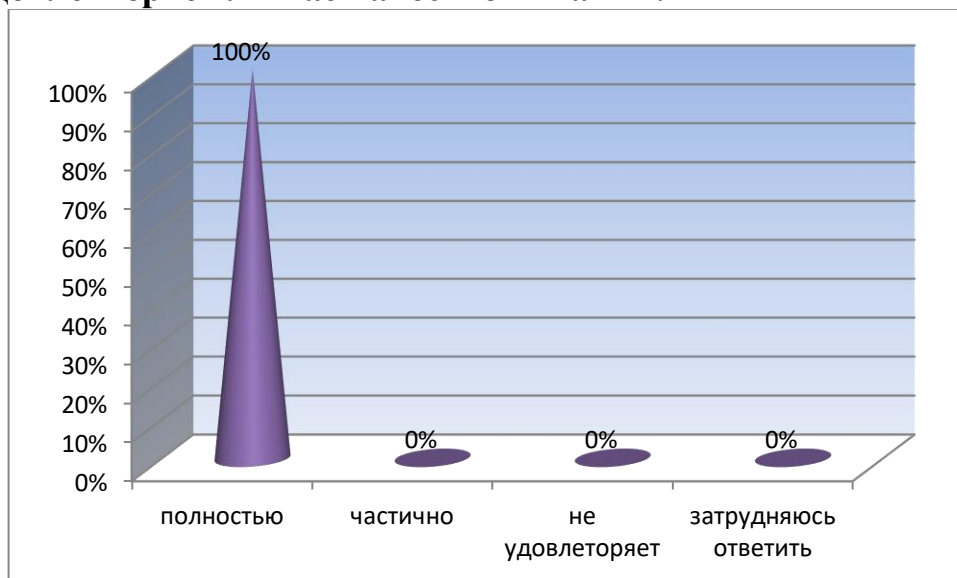
- **Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны?**



100 % респондентов устраивают взаимоотношения с персоналом и специалистами Центра, оценивают их как положительные.

100% опрошенных клиентов отмечают, что работники Учреждения вежливы, доброжелательны, тактичны.

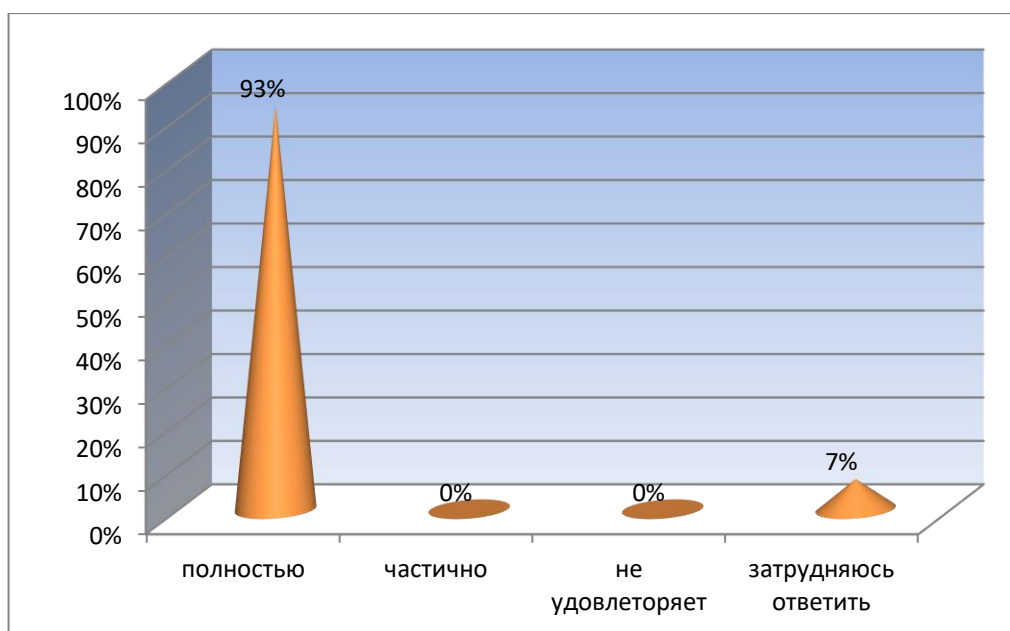
- **Удовлетворяет ли Вас качество питания?**



Полностью удовлетворены качеством питания в Учреждении 100% опрошенных.

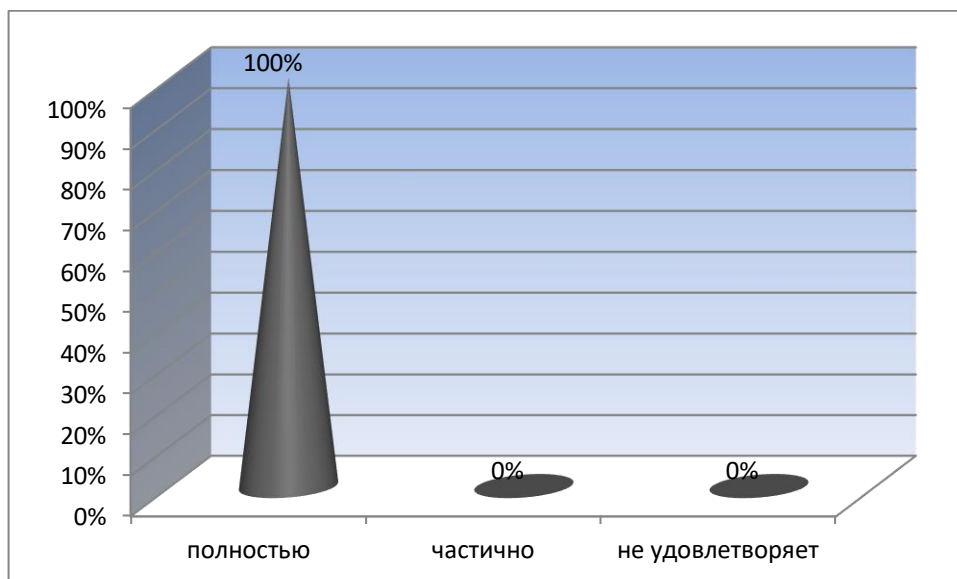
- **Удовлетворяет ли Вас температурный режим, оформление и освещение комнат?**

- 



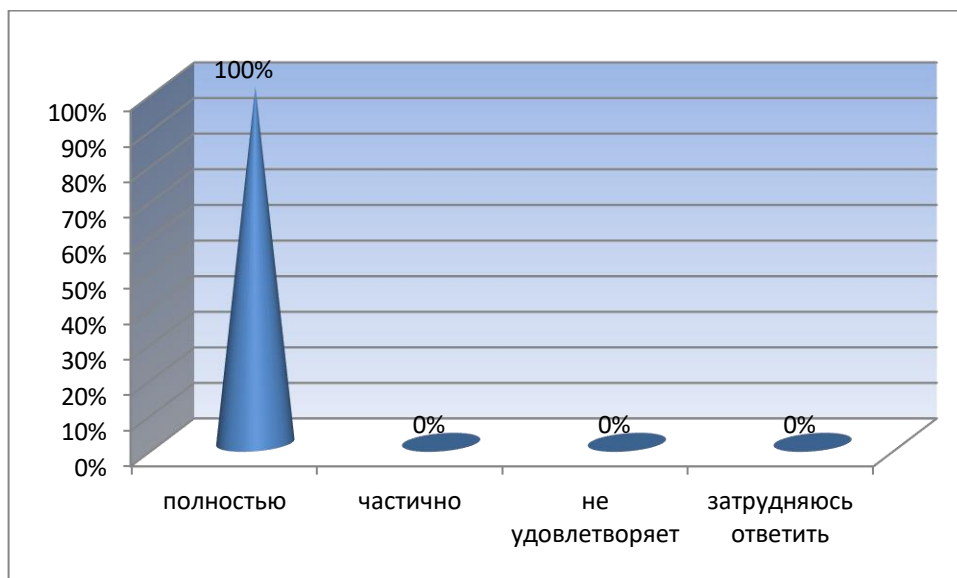
Полностью удовлетворены температурным режимом, оформлением и освещением комнат в Учреждении 93% респондентов, 7 % опрошенных затруднили дать ответ на этот вопрос

- **Удовлетворяет ли Вас, как хранятся личные вещи?**



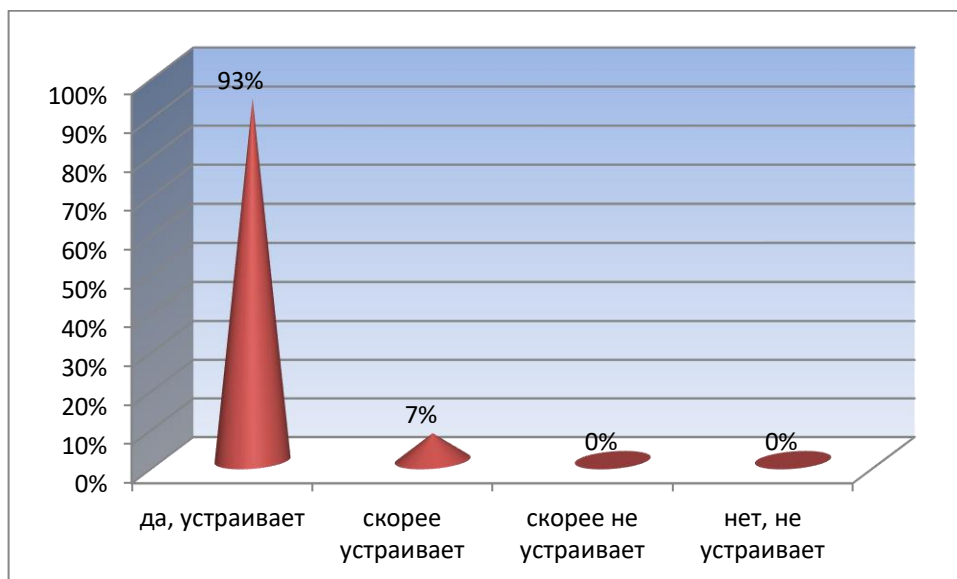
100% респондентов полностью удовлетворены условиями хранения личных вещей в Учреждении опрошенных клиентов.

**Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.).**



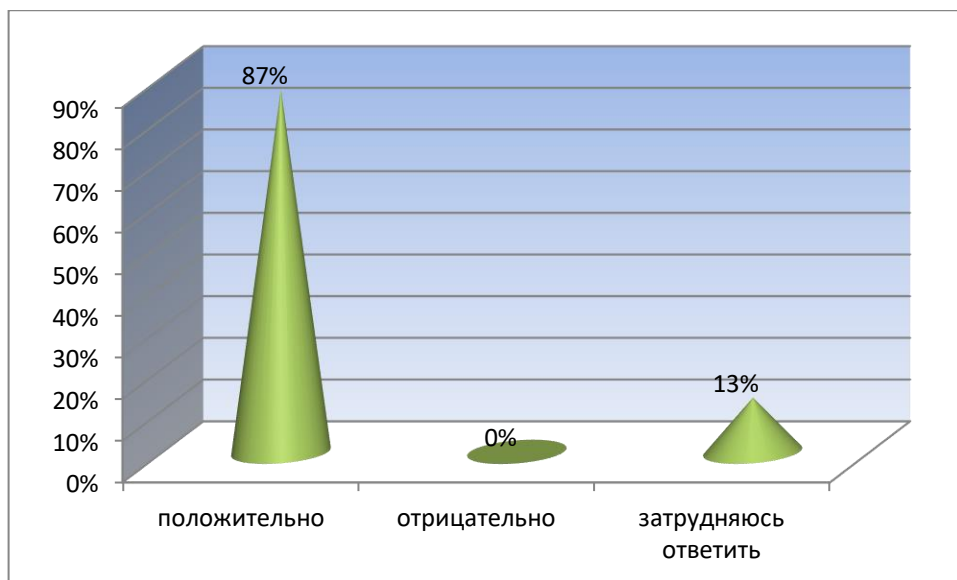
100% опрошенных положительно оценивают деятельность социальных работников по организации досуговой деятельности, установлению благоприятного психологического климата.

- **Устраивает ли Вас уровень правовой помощи, оказываемой работниками нашего учреждения по обеспечению и защите прав?**



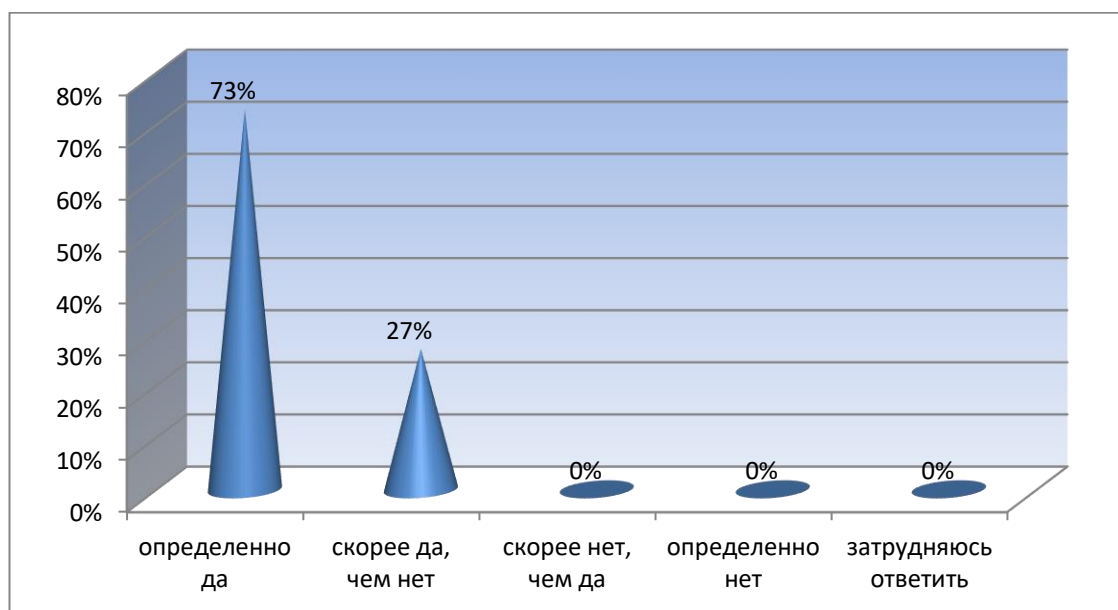
По результатам анкетирования 100% опрошенных устраивает уровень правовой помощи, оказываемой в учреждении по обеспечению и защите прав.

- **Как Вы оцениваете социально-медицинскую помощь?**



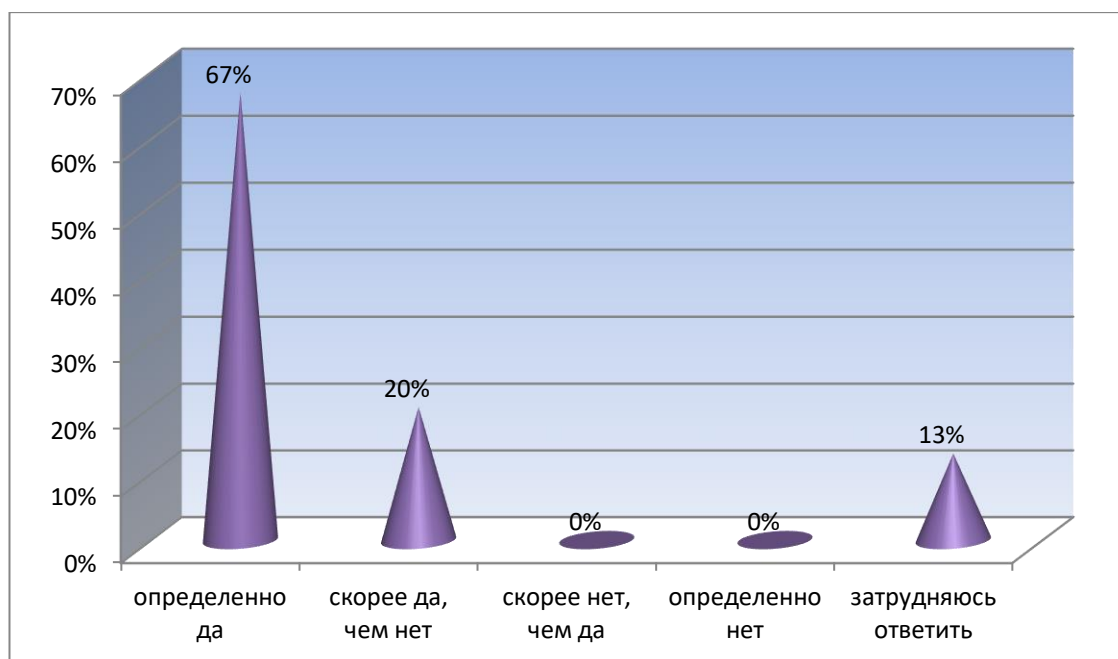
Качество социально-медицинской помощи положительно оценили – 87% респондентов, 13 % опрошенных затруднились ответить на этот вопрос.

- **Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в нашей организации?**



В результате предоставления социальных услуг 100 % клиентов отметили изменение ситуации в положительную сторону.

- **Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в нашу организацию за получением социальных услуг?**



87 % респондентов посоветовали бы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в нашу организацию за получением социальных услуг, затруднились ответить на этот вопрос – 13 %.

**В результате анкетирования клиентов можно сделать следующие выводы:**

- большинство клиентов удовлетворены качеством предоставления правовой и социально-медицинской помощи, организацией досуговой деятельности, деятельности по установлению благоприятного психологического климата, материально-техническим оснащением учреждения, качеством питания;

- взаимоотношения с персоналом и специалистами учреждения оцениваются клиентами Центра как положительные и устраивают большинство опрошенных;

- большинство клиентов отмечают положительные изменения в жизни, в сложившейся ситуации, они бы посоветовали своим близким и знакомым, обратиться в нашу организацию за получением социальных услуг.